

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO POR PARTE DE MULTIGAS DE COLOMBIA SAS ESP
(Ley 1437 de 2011, artículo 7, numeral 5)

MULTIGAS DE COLOMBIA SAS ESP es una empresa de servicios públicos domiciliarios, está bajo el control y vigilancia de la Superintendencia de Servicios Públicos y en la cadena de comercialización del Gas Licuado del Petróleo ejerce las actividades de distribución a tanques estacionarios de usuarios, conocido como distribución a granel individual y multiusuarios e instalaciones de tanques estacionarios.

Considerado como uno de sus pilares estratégicos de **MULTIGAS DE COLOMBIA SAS ESP**, se presta un excelente servicio, garantizando el cumplimiento legal y contractual, seguridad, continuidad y respeto al usuario del servicio de distribución de granel en tanque estacionario.

Por lo anterior expuesto, **MULTIGAS DE COLOMBIA SAS ESP** da a conocer los derechos y medios puestos a disposición para garantizarlos efectivamente y hace público su compromiso de dar a sus usuarios un trato digno, respetuoso, oportuno, responsable, transparente, neutral y reservado y poner a disposición los canales de comunicación para que puedan presentar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias sobre nuestro proceder.

1. DERECHOS

MULTIGAS DE COLOMBIA SAS ESP reconoce los derechos de los usuarios del servicio público domiciliario que le prestamos:

- a. **Sujeción a la Constitución Política y a la Ley:** Aplicar de la norma diligente y honorablemente de acuerdo con los principios generales del régimen de servicios públicos.
- b. **Trato digno y respetuoso:** Recibir por parte de nuestros trabajadores administrativos, operativos y embajadores de servicio un trato digno y respetuoso.
- c. **Prestación del Servicio de distribución a Granel en tanque estacionario:** **MULTIGAS DE COLOMBIA SAS ESP** presta los servicios de distribución de GLP a granel individual y multiusuarios e instalaciones de tanques estacionarios directamente a los usuarios brindando las garantías legales respectivas.

- d. **Buena fe:** Actuar en la ejecución del contrato de servicios públicos con lealtad, rectitud, diligencia, honorabilidad y honestidad.
- e. **Cultura de atención al usuario:** Atender, escuchar, tramitar y solucionar, en forma oportuna, clara y sencilla las quejas, peticiones, recursos, sugerencias verbales o escritas que sean presentadas por los usuarios
- f. **Información y transparencia:** Brindar información veraz, suficiente, precisa, verificable y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas e indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos.
- g. **Información institucional:** Acceder a información institucional a través de la página web www.multigasdecolombia.com.co
- h. **Entidades públicas:** Brindar la información solicitada por las entidades públicas del sector según sus funciones legales, de manera oportuna, completa, verificable, independiente y transparente.
- i. **Libre elección del prestador del servicio:** Los usuarios tiene derecho a escoger el prestador del servicio en el mercado y/o proveedor de bienes y servicios, según sus necesidades y requerimientos. **MULTIGAS DE COLOMBIA SAS ESP** tiene previsto el procedimiento para cambio de comercializador a través de la página web www.multigasdecolombia.com.co
- j. **Neutralidad:** Dar un tratamiento igual a sus usuarios, sin discriminaciones diferentes a las derivadas de las condiciones y características técnicas de la prestación de los servicios.
- k. **Obligatoriedad del contrato:** Cumplir con el contrato de servicios públicos que es ley para las partes, a las que de manera uniforme se apliquen a la prestación del respectivo servicio y a las que surjan de los reglamentos expedidos por los organismos competentes.
- l. **Servicio de calidad, continuo y seguro:** Prestar los respectivos servicios dentro de los estándares de calidad, continuidad y seguridad, conforme a las condiciones técnicas y términos definidos en el contrato.
- m. **Tarifas eficientes y públicas:** Publicar las tarifas mensuales como lo dispone la regulación, aplicables a los usuarios a los cuales les prestamos el servicio de distribución de glp a granel.
- n. **Política de manejo de datos:** Aplicar las disposiciones generales para la protección de datos personales y la política empresarial.

2. DEBERES DE LOS USUARIOS

- a. Informar oportunamente a **MULTIGAS DE COLOMBIA SAS ESP** sobre cualquier cambio en el domicilio del usuario donde se presta el servicio de suministro de GLP.

- b. Informar oportunamente a **MULTIGAS DE COLOMBIA SAS ESP** sobre cualquier cambio en la propiedad del inmueble donde se presta el servicio de suministro de GLP.
- c. Utilizar el servicio de GLP bajo las características establecidas en el Contrato de Servicio Público Domiciliario de GLP.
- d. Permitir a los funcionarios o personal técnico autorizado de **MULTIGAS DE COLOMBIA SAS ESP** la inspección visual de la instalación de redes, medidores y tanque estacionario donde se prestará el servicio, así como la lectura de los medidores y el indicador de nivel de los tanques estacionarios.
- e. Permitir a los funcionarios o personal técnico autorizado de **MULTIGAS DE COLOMBIA SAS ESP** el suministro al tanque estacionario.
- f. Proporcionar a las instalaciones, equipos y gasodomésticos, el mantenimiento y uso adecuado, para evitar daños que puedan ocasionar deficiencias o fugas en el suministro del servicio.
- g. Dar cumplimiento al pago de las facturas por el servicio prestado.
- h. Permitir la desconexión del servicio en caso de que se requiera para la suspensión o el corte del servicio.

3. MEDIOS PARA HACER EFECTIVOS LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS

MULTIGAS DE COLOMBIA SAS ESP ha dispuesto los siguientes mecanismos de contacto para que los usuarios puedan hacer efectivos sus derechos, sin perjuicio de los demás que prevé la ley:

- a. **Sede Administrativa:** **MULTIGAS DE COLOMBIA SAS ESP** está ubicado en el Pasaje Comercial Arkacentro L-E1-B12 en la Ciudad de Ibagué, Departamento del Tolima. El personal administrativo, comercial, técnico y operativo está a disposición de nuestros usuarios. El horario de trabajo es de lunes a viernes de 7.30 a.m. a 12.00 y de 2.00 pm a 6:00 p.m. Y Los sábados de 9.00 a.m. a 1.00 pm
- b. **Servicio al cliente:** Contamos con la línea de servicio al cliente (8) 2761627 y móvil 323 233 2364 – 311 827 0320., en donde puede programar sus pedidos. De domingo a domingo, de lunes a sábado de 6:00 a.m. a 7:00 p.m. y domingos y festivos de 7:00 a.m. a 3:00 p.m.
- c. **Reporte de emergencias:** La línea de emergencia es de atención de 24 horas: 3106746089
- d. **Presentación de PQRS:** Si su interés es presentar una Petición Queja o Recurso,



MULTIGAS DE COLOMBIA S.A.S. E.S.P.
NIT. 900.719.749-1

puede hacerse utilizando cualquiera de los siguientes mecanismos:

- A través de la página web www.multigasdecolombia.com.co
- Mediante correo electrónico a servicioalcliente@multigasdecolombia.com.co o administrativa@multigasdecolombia.com.co
- Por solicitud escrita enviada al domicilio de **MULTIGAS DE COLOMBIA SAS ESP** ubicado en el Pasaje Comercial Arkacentro L-E1-B12 en la Ciudad de Ibagué, Departamento del Tolima.

